

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN STARBUCKS  
RESERVE DEWATA**

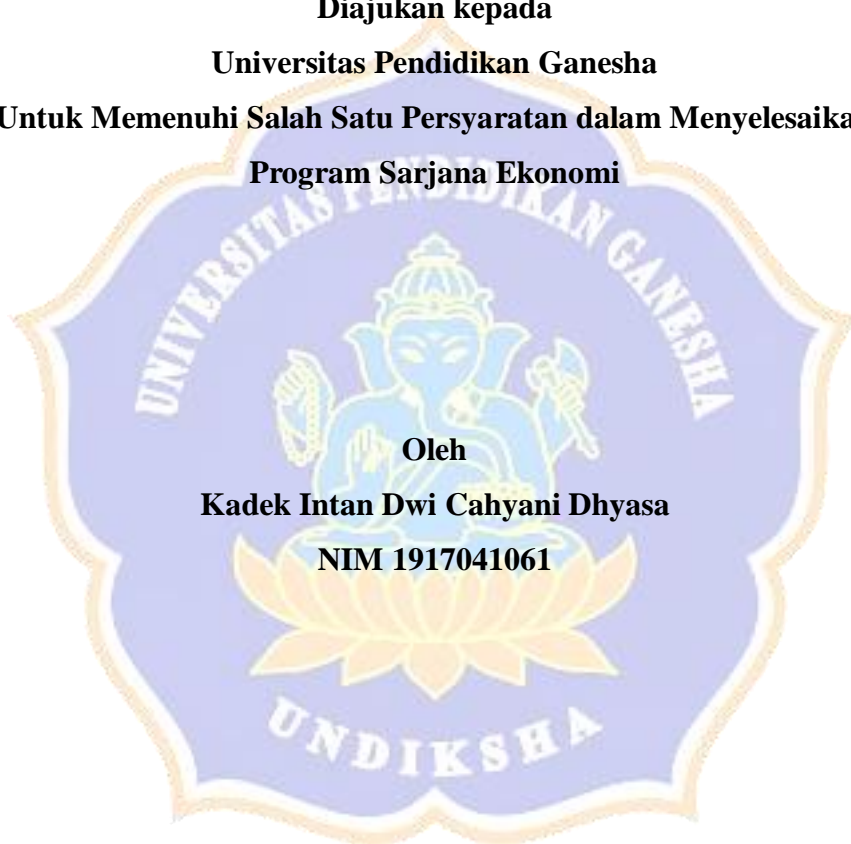
**SKRIPSI**

**Diajukan kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan**

**Program Sarjana Ekonomi**



**Oleh**

**Kadek Intan Dwi Cahyani Dhyasa**

**NIM 1917041061**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**SINGARAJA**

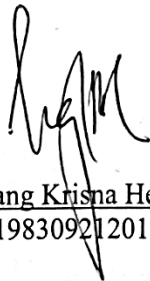
**2023**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS  
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**Menyetujui**

Pembimbing I,



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.  
NIP. 198309212015041001

Pembimbing II,



Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.  
NIP. 197404122010121001

Skripsi oleh Kadek Intan Dwi Cahyani Dhyasa  
Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 23 Februari 2023

Dewan Penguji,



Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.  
NIP. 198309212015041001

(Ketua)



Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.  
NIP. 197404122010121001

(Anggota)



Rahutama Atidira, S.T., M.M.  
NIP. 198805032018031001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

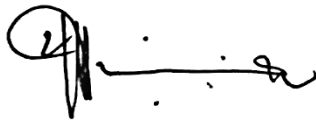
Pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 23 Februari 2023

**Mengetahui,**

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.  
NIP. 196810291993032001



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.  
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., CA., CPA.  
NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Starbucks Reserve Dewata” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko/ sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.



## PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa/ Ida Hyang Widhi Wasa, karena berkat rahmat dan karunianya lah, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Starbucks Reserve Dewata”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapat bantuan berupa moral maupun material, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak., M.Si., CA, CPA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha dan selaku Pembimbing I serta Pembimbing Akademik yang dengan penuh tanggung jawab memberikan motivasi, bimbingan, dan saran yang bermanfaat dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc. selaku Pembimbing II dan selanjutnya yang dengan telah memberikan bimbingan, masukan dan motivasi selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan mendidik penulis dengan baik.
7. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staff yang telah membantu memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.

8. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staff yang memberikan kemudahan pelayanan dalam peminjaman buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
9. Pihak Starbucks Reserve Dewata yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian, sehingga dapat memperlancar penyelesaian skripsi ini.
10. Yang teristimewa Bapak, Ibu, Kakak, dan Adik yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, motivasi dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman kawan seperjuangan yang senantiasa memberikan semangat dan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari segala keterbatasan kemampuan penulis, bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan saran maupun kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Singaraja, 24 Januari 2023

Penulis,

## DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA .....	i
ABSTRAK .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	9
1.3 Pembatas Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	10
1.5 Tujuan Penelitian .....	10
1.6 Manfaat Hasil Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
2.1 Deskripsi Teoritis.....	12
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	13
2.1.3 Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	14
2.1.4 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	14
2.2 Harga.....	15
2.2.1 Pengertian Harga.....	15
2.2.2 Dimensi Harga .....	16
2.2.3 Indikator Harga .....	17
2.3 Kualitas Pelayanan .....	17
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	18
2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....	19
2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	19
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	24



2.5.1 Hubungan Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	24
2.5.2 Hubungan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	25
2.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	26
2.6 Kerangka Berpikir .....	27
2.7 Hipotesis Penelitian .....	28

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	29
3.2 Desain Penelitian .....	29
3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	30
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian .....	30
3.5 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian .....	31
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data .....	33
3.6.1 Metode Pengumpulan Data .....	33
3.6.2 Pengujian Instrumen Penelitian .....	34
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data .....	38
3.7.1 Uji Asumsi Klasik .....	39
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	41
3.7.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	42
3.8 Rancangan Pengujian Hipotesis .....	42
3.8.1 Uji Secara Simultan (Uji F) .....	43
3.8.2 Uji Secara Parsial (Uji t) .....	44

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data .....	45
4.2 Pengujian Asumsi Klasik .....	46
4.2.1 Uji Asumsi Klasik .....	46
4.2.2 Uji Regresi Linier Berganda .....	49
4.2.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	50
4.3 Pengujian Hipotesis .....	51
4.3.1 Pengaruh Harga ( $X_1$ ) Dan Kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	52
4.3.2 Pengaruh Harga ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan pelanggan (Y) .....	52

4.3.3 Pengaruh Kualitas pelayanan (X <sub>2</sub> ) Terhadap Kepuasan pelanggan (Y)	53
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	53
4.4.1 Hubungan Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Starbucks Reserve Dewata.....	53
4.4.2 Hubungan Harga terhadap Kepuasa Pelanggan Starbucks Reserve Dewata .....	55
4.4.3 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Starbucks Reserve Dewata.....	57
4.5 Implikasi .....	59
4.6 Keterbatasan Penelitan.....	61
BAB V PENUTUP .....	62
5.1 Rangkuman .....	62
5.2 Simpulan .....	63
5.3 Saran .....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN .....	70



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. 1 Perkembangan Café Kopi Fase II Tahun 2018-2022.....	3
Tabel 1. 2 Keluhan Pelanggan Starbucks Reserve Dewata Juni-Oktober 2022 .....	5
Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 2. 1 (Lanjutan) Kajian Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3 1 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian.....	32
Tabel 3 2 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil .....	35
Tabel 3 3 Hasil Uji Validitas Sampel Besar .....	36
Tabel 3 4 Uji Reliabilitas Sampel Kecil .....	37
Tabel 3 5 Uji Reliabilitas Sampel Besar .....	38
Tabel 4 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4 4 Hasil Uji Multikolinieritas .....	48
Tabel 4 5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	49
Tabel 4 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	51



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2 1 Kerangka Berpikir Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Starbucks Reserve Dewata .....	28
Gambar 4 1 Hasil Uji Normalitas .....	47
Gambar 4 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	48
Gambar 4 3 Struktur Hubungan Harga ( $X_1$ ) Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan .....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01. Keluhan Pelanggan Starbucks Reserve Dewata pada Periode Bulan Juni 2022 – Oktober 2022 .....	71
Lampiran 02. Kuesioner Penelitian .....	72
Lampiran 03. Deskripsi Data Responden.....	77
Lampiran 04. Tabulasi Data Penelitian .....	78
Lampiran 05. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Sampel Kecil.....	90
Lampiran 06. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Sampel Besar .....	94
Lampiran 07. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji Asumsi Klasik ....	98

